



Welcoms handelsbetingelser regulerer aftaleforholdet mellem Kunden og Welcom i fællesskab benævnt Parterne. Betingelserne kan alene ved aftale fraviges i kontrakten med Kunden. Betingelserne accepteres automatisk ved accept af kontrakten.

Definitioner

- **Delleverance** forstås som en opdeling af leverancen i de tilfælde, hvor Kontrakten indeholder mere end en adresse og/eller ydelse. Ved aflevering af en delleverance påbegynder fakturering af denne umiddelbart herefter.
- **Fejl** betyder en pludselig opstået fejl eller u varslet forringelse.
- **Leveringsdato** er den faktiske dato, hvor en ydelse bliver klarmeldt overfor Kunden.
- **Service Level Agreement** SLA, er et selvstændigt dokument, der beskriver, hvad Welcom servicemæssigt forpligter sig til overfor for Kunden.
- **Ydelse** er fælles betegnelse for serviceydelser, produkter, el og tjenester.

1 Generelt

- 1.1 Disse handelsbetingelser regulerer forholdet mellem Parterne (Welcom og Kunden), i det Welcom leverer ydelser i overensstemmelse med Kontrakten, Handelsbetingelserne, samt Service Level Agreement.
- 1.2 I tilfælde af uoverensstemmelse følger rangordenen af ovenstående punkts rækkefølge.
En eventuel løsningsbeskrivelse udgør ingen juridisk forpligtelse.
- 1.3 Enhver aftale som indgås med Welcom er omfattet af betingelserne samt den til enhver tid gældende dansk lovgivning.

1

2 Kundens oplysningspligt

- 2.1 Kunden skal i forbindelse med bestilling give Welcom oplysninger om navn, adresse, CVR-nummer, kontaktperson, telefonnummer, e-mailadresse samt de for aftaleforholdet nødvendige oplysninger, som Welcom måtte bede om.
- 2.2 Kunden er forpligtet til at oplyse Welcom om ændringer i de af Kundens forhold, som har betydning for Kundens fakturering.

3 Aftaleperiode

- 3.1 Kontrakten træder i kraft ved Parternes underskrift og aftaleperioden er fastsat jf. tilbud fra levering jf. punkt 7.6.
- 3.2 Såfremt Kontrakten består af delleverancer vil de have individuelle leveringsdatoer og dermed individuelle udløbsdatoer.
- 3.3 For alle abonnementsaftaler på mobil, fastnet og access, gælder dog som minimum et opsigelsesvarsel på aftaleperioden (som andrager mindst 12 måneder) + minimum 3 måneders varslet opsigelse, medmindre andet skriftligt er aftalt.

4 Opsigelse og forlængelse af aftale

- 4.1 Aftalen er uopsigelig i Kontraktens aftaleperiode, med undtagelse af forhold reguleret af punkt 11 "Misligholdelse".
- 4.2 Aftalen forlænges automatisk med et år af gangen, med mindre Kontrakten opsiges skriftligt af Kunden med et varsel før aftaleperiodens udløb på løbende måned + 3 måneder. Dette er kun gældende, hvis ikke andet fremgår af tilbud.
- 4.3 Welcom kan til enhver tid opsiges aftalen, eller dele af denne, med 3 måneders varsel.

5 Betaling og fakturering

- 5.1 Alle priser oplyst af Welcom er angivet i danske kroner, eksklusiv moms.

- 5.2 Fakturering vil ske fra den faktiske leveringsdato. Dog vil ethvert etableringsvederlag der overstiger 60.000,- faktureres med 50 % ved indgåelse af aftale og de resterende 50 % umiddelbart efter den faktiske leveringsdato. Forsinker Kunden bevidst leveringen, vil Welcom være berettiget til at fakturere, når Kunden har fået påbud om udlevering af de til Kontrakten nødvendige informationer.
- 5.3 Såfremt Kontrakten består af delleverancer, vil der ske fakturering for hver delleverance fra delleverancens faktiske leveringsdato.
- 5.4 Faste løbende vederlag faktureres månedsvis eller kvartalsvis forud til forfald hver den 1. i måneden. Faktura fremsendes på den af kunden oplyste e-mail adresse, medmindre der aftales andet.
- 5.5 Indkøbsordrenummer og/eller andre faktureringsdata skal fremgå særskilt på Kontrakten, såfremt dette ønskes af Kunden. Enhver faktura skal betales netto 14 dage fra fakturadato, til den til enhver tid af Welcom anviste betalingsadresse medmindre andet er angivet eller aftalt.
- 5.6 Alle betalinger skal, af Kunden, gennemføres uden fradrag eller modregning af nogen art.
- 5.7 Hvis Kunden ikke betaler rettidigt, betaler Kunden morarenter og gebyr i overensstemmelse med Renteloven. Welcom forbeholder sig retten til at ændre renten, med et skriftligt varsel på 90 dage.
- 5.8 Welcom forbeholder sig retten til at standse levering, såfremt betalingsbetingelserne ikke overholdes. Der fremsendes mindst et forudgående varsel.
- 5.9 Welcom kan opkræve et gebyr for genåbning af et produkt.
- 5.10 Såfremt Kunden har undladt at betale forfalden gæld, kan Welcom hæve eller pause nye tilbud/aftaler før gælden er betalt.
- 5.11 Spørgsmål vedrørende fakturering kan ske alle hverdage mellem 8:00 og 16:00.

2

6 Ændringer af vilkår og priser

- 6.1 Welcom forbeholder sig ret til at ændre priser og vilkår i nærværende aftale, herunder tekniske specifikationer. Væsentlige ændringer skal meddeles Kunden med 30 dages forudgående varsel (pr. brev eller e-mail til den af Kunden oplyste adresse eller e-mailadresse). Mindre ændringer kan til enhver tid og uden forudgående varsel meddeles Kunden på Welcoms hjemmeside.
- 6.2 Ændringer af begunstigende karakter over for Kunden f.eks. prisreduktioner eller ændringer som følge af pålæg fra offentlige myndigheder, ændret lovgivning eller lignende kan gennemføres uden forudgående varsel, reguleringen vil ske forholdsmæssigt.
- 6.3 Den til enhver tid gældende pris reguleres hvert år pr. 1. januar med nettoprisindekset som reguleringsfaktor. Reguleringen foretages således, at den til enhver tid gældende pris ændres med den procentvise ændring i nettoprisindekset fra november forrige år til november i året før reguleringsåret.

7 Leveringsbetingelser

- 7.1 Welcom leverer de ydelser, der er defineret i Kontrakten/tilbud.
- 7.2 Enhver kontrakt der omfatter mere end én ydelse kan opdeles i delleverancer.
- 7.3 Levering har fundet sted, når ydelsen er udført/idriftsat. Idriftsættelse eller implementering vil kun foretages inden for almindelig arbejdstid. Såfremt Kunden ønsker idriftsættelse eller implementering uden for disse tider, vil Kunden blive faktureret for det faktiske timeforbrug, eller efter tilbud.
- 7.4 Leveringsdatoen er tidspunktet, hvor ydelsen bliver omfattet af Welcoms Service Level Agreement.
- 7.5 Support der ikke vedrører sikring af normal drift, kan ske på alle hverdage mellem 8:00 og 16:00. Al support faktureres pr. påbegyndt halve time + kørsel. Materialeforbrug afregnes særskilt.
- 7.6 Finder Kunden, at den aftalte ydelse ikke opfylder det aftalte, skal Parterne samarbejde med henblik på at identificere og korrigere enhver mangel. Skulle der opstå en tvist om dette mellem Parterne, skal denne søges afhjulpet i mindelighed.

Såfremt Parterne ikke er i stand til at løse en sådan tvist inden 15 arbejdsdage regnet fra dagen, hvor Kunden giver skriftlig meddelelse om fejlen, overgives sagen til en uvildig ekspert til vurdering, hvis beslutning skal være bindende. Den uvildige ekspert udpeges efter aftale mellem Parterne og kan enighed herom ikke nås, udpeger Præsidenten for Sø- og Handelsretten denne. Den valgte person skal handle som ekspert og ikke som opmand. Krænkedede afholder omkostninger til den uvildige ekspert, dog overgår betalingsforpligtelsen til modparten, hvis krænkedede får medhold i sin klage.

- 7.7 De i Kontrakten angivne priser inkluderer ikke omkostninger til intern kabling og etablering af føringsveje indendørs, medmindre dette er særskilt aftalt.
- 7.8 Udgifter til eventuelle bygningsreparationer som f.eks. maling, pudsning og tapetsering, der er en nødvendig følge af opsætning, nedtagning eller flytning af Welcoms installationer, påhviler Kunden.
- 7.9 Udgifter til en eventuel flytning af Welcoms udstyr og installationer, efter idriftsættelse, påhviler alene Kunden.
- 7.10 Ved aftalens ophør skal Kunden straks nedtage samt returnere Welcoms udstyr, der er udleveret i forbindelse med aftalen. Såfremt Kunden ikke nedtager og returnerer udstyret straks, vil Welcom være berettiget til at udføre dette arbejde og kræve betaling herfor eller fakturere Kunden for udstyret.

8 Vedligeholdelsesforpligtelser

- 8.1 Welcom foretager vedligeholdelse og fejlretning, og bestræber sig på at sikre, at Kundens brug af den aftalte ydelse udsættes for minimal afbrydelse eller funktionsforringelse. I tilfælde af, at den aftalte ydelse forringes under aftalte værdier, søger Welcom omgående at udbedre dette i overensstemmelse med Service Level Agreement.
- 8.2 For service og support gælder tillige den, af Welcoms hjemmeside, gældende standard Service Level Agreement, medmindre der er aftalt anden SLA.
- 8.3 Kunden må ikke foretage vedligeholdelse på den aftalte ydelse, og må ikke tillade eller anmode andre end Welcom om at foretage vedligeholdelse eller fejlretning på dette. Kunden vil være fuld erstatningsansvarlig for eventuelle tab som følge af uautoriseret vedligeholdelse eller fejlretning udført af Kunden eller den af Kunden antaget tredjemand.
- 8.4 Kunden er forpligtet til at vedligeholde eget udstyr.

3

9 Parternes supplerende forpligtelser

- 9.1 Hver Part skal overholde alle love, regulativer og krav fra enhver relevant offentlig myndighed, som er gældende for installation, brug og ejerskab af de ydelser, der leveres af den pågældende Part.
- 9.2 Hvis udstyr eller interne net (Kundens LAN), der tilsluttes Welcoms netværk, giver anledning til forstyrrelser i netværket, er Kunden på Welcoms foranledning forpligtet til straks at afbryde tilslutningen, hvis kunden ikke efterkommer Welcoms anmodning, forbeholder Welcom sig retten til at afbryde Kundens tilslutning til netværket.
- 9.3 Kunden skal på egen regning bistå Welcom ved alle typer af fejlsøgning.

10 Overdragelse og videresalg

- 10.1 Kunden er ikke berettiget til at videresælge de af Welcom leverede ydelser til tredje part uden skriftlig accept fra Welcom.
- 10.2 Kunden er ikke berettiget til at overdrage Kundens rettigheder og forpligtelser i henhold til denne aftale til tredjepart, med mindre den erhvervende tredjepart indtræder i samtlige rettigheder og forpligtelser, og Welcom forudgående har godkendt overdragelsen skriftligt. Overdragelsen skal være indgået på den af Welcom udarbejdet Overdragelsesaftale.

- 10.3 Welcom kan foretage overdragelse af samtlige selskabets rettigheder og forpligtelser, mod orientering derom til Kunden senest samtidig med overdragelsen.

11 Misligholdelse

- 11.1 Nærværende opregning af hvad der anses som misligholdelse af Kontrakten er ikke udtømmende. Welcom kan skriftligt hæve Parternes aftale, såfremt Kunden:
- Standser eller erklærer at ville standse Kundens virksomhed eller væsentlige dele heraf.
 - Bliver ude af stand til at betale sine forfaldne udeståender.
 - Bliver erklæret konkurs eller træder i rekonstruktionsbehandling.
 - I øvrigt ikke overholder sine forpligtelser iht. denne aftale.
 - Ikke indhenter behørig og nødvendige tilladelser, til sikring af Welcoms levering.
 - Give uberettiget adgang til tredjemand til Welcoms ejendom.
- 11.2 Forligger der misligholdelse, skal der uden ugrundet ophold gives skriftlig meddelelse herom til den misligholdende Part, hvori det fremgår, at Aftalen i sin helhed hæves med 20 dages varsel. Der indrømmes den misligholdende part mindst 5 arbejdsdage til at bringe det misligholdende forhold til ophør, inden for de førnævnte 20 dage.
- 11.3 Såfremt Kunden ikke har overholdt betaling efter skriftlig påmindelse, vil Welcom være berettiget til at standse al levering af de i Kontrakten definerede ydelser.
- 11.4 Ophævelse af Parternes Aftale - af hvilken som helst årsag - har ikke indvirkning på de bestemmelser i denne, herunder disse betingelser, der fortsat skal være gældende eller træde i kraft i tilfælde af ophævelse og skal ikke have indvirkning på Kundens betalingsforpligtelser i henhold til Aftalen.

4

12 Ansvar og Ejendomsret

- 12.1 Welcom har ejendomsretten til udstyret og installationerne, der opsættes hos Kunden, medmindre kunden har købt det til ejendom. Kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, mv.) Welcoms udstyr og installationer og må ikke foretage indgreb i disse. Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på Welcoms udstyr og installationer på installationsadressen, som Kunden - eller nogen som Kunden har ansvar for - forvolder. For Welcoms udstyr og installationer på installationsadressen bærer Kunden desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, f.eks. brandskader, vandskader, lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag. Kunden skal godtgøre Welcoms tab (udstyr såvel som medgået tid) i de nævnte tilfælde.
- 12.2 Efter leveringsdatoen er Welcoms forpligtelser med hensyn til den aftalte ydelse, begrænset til vedligeholdelsesforpligtelser i overensstemmelse med punkt 9.
- 12.3 Medmindre andet udtrykkeligt og skriftligt er bestemt i Parternes aftale, gælder at:
- Parternes misligholdelsesbeføjelser udgøres af de i betingelserne og Kontrakten beskrevne beføjelser i det omfang gældende præceptive regler ikke foreskriver andet.
 - Ingen af Parterne er ansvarlige overfor den anden Part eller dennes datterselskaber, forhandlere, kunder eller andre slutbrugere inden for kontrakt, uden for kontrakt (herunder forsømmelse eller undladelse af lovmæssige pligter) eller som på anden måde opstår med indirekte, følgende eller økonomiske tab eller skade af nogen art, herunder - men ikke afgrænset til - tabt fortjeneste eller indtægt, tab af kontrakter, kunder, goodwill, data eller signaler, selv hvis den anden Part er blevet oplyst om muligheden for, at tabet kunne forekomme.
 - I tilfælde hvor Kunden har udgifter til eventuelle specialister interne såvel som eksterne, i forbindelse med fejlsøgning, kan Welcom ikke holdes ansvarlig for disse, trods fejlen måtte vise sig i den Welcoms leverede ydelse.
 - Welcom kan under ingen omstændigheder drages til ansvar for kundens driftstab, avancetab eller andre indirekte tab.

- Ingen af Parterne skal under nogle omstændigheder være erstatningsansvarlige for et beløb, der overstiger 100 % af værdien af den konkrete kontrakt. Erstatningen vil være baseret på den positive opfyldelsesinteresse.
- 12.4 Parterne er enige om, at Parternes aftale, herunder betingelserne har været genstand for drøftelse og forhandling, og at Parterne er indforstået med aftalens indhold.
- 12.5 Intet i Parternes aftale udelukker, eller er konstrueret som et forsøg på at udelukke, ethvert ansvar for nogen af Parterne i det omfang gældende præceptive regler eksisterer på området.
- 12.6 Indholdet i punkt 12 er ment konstrueret som en separat begrænsning, gældende under alle omstændigheder, selv hvis en eller flere af aftalens bestemmelser dømmes uanvendelige, urimelige eller ugyldige.

13 Tavshedspligt

- 13.1 Hver Part skal behandle alle dokumenter og oplysninger modtaget fra den anden, som fortrolige, og må ikke bruge, videregive eller røbe nogen fortrolige dokumenter og oplysninger, undtagen til nødvendig anvendelse med henblik på opfyldelse af Parternes aftale. Sådant udlevering af fortrolige oplysninger forudsætter, at modtageren skriftligt bliver pålagt samme fortrolighedsbetingelser som fastsat i denne bestemmelse.
- 13.2 Forpligtelser med hensyn til fortrolighed i overensstemmelse med denne bestemmelse skal opretholdes ved ophævelse af Parternes aftale, forudsat at de ikke er omfattet af information, der er almindelig kendt i offentligheden, samt at dette ikke skyldes den Part til hvem den fortrolige information er givet, eller på tidspunktet for udlevering af informationen, at denne information allerede var kendt af den modtagne Part af en anden kilde end den Part den fortrolige information hidrører fra.
- 13.3 Welcom forbeholder sig retten til mundtligt at benytte Kunden som referencekunde, ved skriftlig anvendelse dog altid mod forudgående godkendelse fra Kunden.

5

14 Force Majeure

- 14.1 Hver Part er fritaget fra at yde Partens forpligtelser efter Parternes aftale, hvis - og i den udstrækning - en sådan ydelse forhindres (direkte eller indirekte) som følge af Force Majeure, der blandt andet anses som, men ikke udtømmende; strejke, lockout, arbejdsnedlæggelse, regeringsindgreb, oprør, væbnet konflikt, ulykke, tredjemands misligholdelse af leveringsforpligtelser, mangel på råmaterialer eller på normale transportmidler, krigshandling, usædvanlig længerevarende strømafbrydelse, brand, terrorisme, naturkatastrofer eller enhver anden årsag, som ligger uden for, hvad Parterne med rimelighed kan antages at kontrollere.

15 Lovvalg og værneting

- 15.1 Parternes aftale er underkastet og skal fortolkes i overensstemmelse med dansk ret.
- 15.2 Parterne forpligter sig til gennem forhandling at forsøge at finde en mindelig løsning på tvister, og til at gøre det på en sådan måde, at de normale ydelser eller den normale produktion ikke berøres heraf. I mangel af mindelig løsning efter forhandling, indbringes sagen for retten i København.